促进图书馆实践2.0服务的策略
——基于焦点团体的实证研究

顾立平
香港城市大学图书馆 香港 九龙塘

〔摘要〕内容聚合、维基百科、社会媒体、博客和即时通讯等Web2.0工具对图书馆而言是极好的服务系统。此实证研究面世过焦点团体的三项成果,包括采购系统、使用系统服务和绩效考核,来讨论用政策的、战略的与战术的模式使用Web 2.0工具作为服务2.0应用的情况。然而,这套服务模式存在许多限制,因此我们建议在众多未来案例研究的基础上创建与使用型人来强化目标导向的数字化服务。

〔关键词〕数字图书馆 图书馆服务 Web2.0 信息系统 焦点团体
〔分类号〕G250

Improving the Practice of Library Service 2.0
——An Empirical Study by Focus Group

Ku Liping
City University of Hong Kong, HK SAR, Kowloon

〔**Abstract**〕The Web 2.0 tools such as RSS, Wiki, Social Media, Blog and Instant Messenger are admirable services system for library. This empirical study presents three research results by focus group, includes system stock, using system to service and performance assess, and by using Web2.0 tools, discusses the policy, strategic and tactical modes in the application of service 2.0. However, this service model exist many limitations, therefore our recommendation is that creating and using personas based on more case studies in the future in order to enhance goal-orientation digital service.

〔**Keywords**〕digital library library service Web2.0 information system focus group

1 研究背景与目的

自Tim O' Reilly在2005年正式提出Web2.0的口号后[1],数字环境的技术应用,更加朝向交互性设计(Interactive Design)的走向。从Web2.0扩散到几乎所有数字领域的"2.0"思想,还包括:学习2.0(Learning2.0)[2-3]:在课堂以外的地方,建立起真正的教学团体、活动与组织;研究2.0(Research2.0)[4-5]:建立一种提供研究者快速、容易与及时交流信息的通讯平台;企业2.0(Enterprise2.0)[6-7]:让企业内部文化向外扩散,让外部变化及时反应到内部;社群2.0(Community2.0)[8-9]:透过社会软件开发,使"虚拟"社群成为真实社群;图书馆2.0(Library2.0)[10-11]:使用不同的"新"技术,扩展服务范围与内容等。这些2.0式的网络环境与应用,加速拓展"网络用户行为"的研究面向多元化,强调某种思想的提升,而不仅仅是某些机构的提升。这为图书馆实践2.0服务,提供更多更广的思路,整理如图1所示:

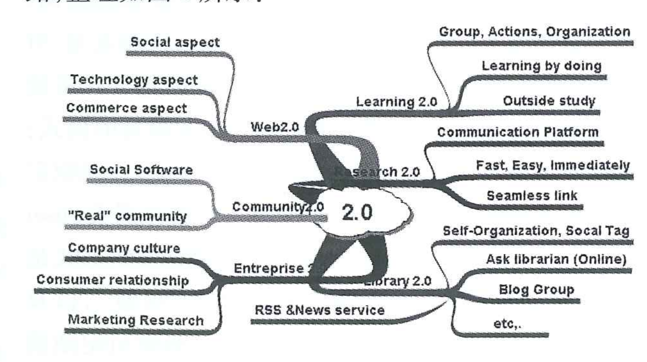


图1 服务2.0概念图 Services 2.0 Concept

国内随着Web2.0的兴起及2006年初CNNIC公布对国内网络内容服务商进行大规模调查结果后[12],国内的图书情报学界开始讨论Lib2.0[13]、IA2.0[14]等"2.0"概念。因为先前国内数字图书馆正处于以资源

收稿日期:2009-07-23 修回日期:2009-09-24 本文起止页码:67-70 本文责任编辑:杜杏叶

为中心,转向以用户为中心的变化[15]。因此自 2005 年末开始,数字图书馆系统与技术的研究人员,也开始对 Web2.0 展开一系列的跟踪与评估。

然而,对 Web 2.0 的论述固然多,但真正转换为服务尤其是用户端的服务效果,还远不容易。因为对众多技术应用的综合服务,每个图书馆都不同,这需要累积案例研究,才可能逐步提升。另一方面则需要在不同案例中,找寻适合该图书馆特色的建议,据此形成的政策愿景、总体战略与局部战术,才能顺利执行。

2 研究问题与设计

根据数字领域的"2.0"思想(见图1),图书馆可以在原有的服务基础上,采取一系列 2.0 服务来为原有的工作加值。为深入理解 2.0 服务所可能存在的障碍,作者采取焦点团体法(focus group study)缩小研究样本为在香港城市大学的图书馆员。

研究问题为:①图书馆如何选择 Web 2.0 服务系统;②图书馆员如何考虑利用 2.0 系统提供服务;③图书馆如何考核参考馆员(Reference Librarian)的工作。

在 2009 年 7 - 9 月,笔者参与城市大学图书馆 2.0 计划小组,除笔者外共 7 人的小组会议三次及个别讨论四次。充分观察讨论过程以及收集相关会议记录。

3 结 果

研究发现:①图书馆选择采购 2.0 系统的方式,首先是观察国内外的相关文献和个别 2.0 服务的案例,然后综述成为发展战略提案,交由小组讨论在人力、时间与经费上的可行性;②图书馆员考虑利用 2.0 系统进行服务的方式,是按照传统图书馆学所教育的模式:先由图书馆员熟悉个别系统操作,然后小组共同制定信息素养教育课程,尔后在图书馆用户教育课堂(user education room)实行;③图书馆考核参考馆员的方式是透过系统的日志记录,确认工作时数的"份量",以及由读者反馈、馆员自我提报工作成绩、高级馆员定期抽查成绩等,以综合分数评定工作的"质量"。

此外,研究结果还包括对实行计划的重新组织。按照执行计划与行动纲领,共分为政策愿景、总体战略以及线性时间轴的 5 项战术,形成清晰而明确的用户端服务策略(service strategy for end user)。

政策目标:透过不同的技术应用,在原有的服务基础上,逐步提升图书馆的读者支持度。

战略计划:透过系统建制,达到三项战略计划:①利用 2.0 系统扩充原有信息系统的服务范围;②利用 2.0 系统提升原有信息服务系统的使用效率;③利用 2.0 观察用户行为与需求,累积新式用户服务的经验。

第一阶段战术执行:透过 RSS 机制,准确传递①特色典藏最新进展;②图书馆讲座活动(包括:免费的阅读和软件培训、校外人士讲座、馆员与读者互动活动等三项);③新进影碟 DVD 和 VCD 目录。

第二阶段战术执行:透过 Wiki 机制,在图书馆内部建立①相互支援的传播(internal communication)机制;②重要文件共享机制(包括:会议记录、简介资料、教学课件、统计数据等);③重要交叉学科资料库共建机制。

第三阶段战术执行:透过 Facebook 机制,在图书馆外部建立①进入用户的社会网络空间,推介图书馆的基本信息、照片、活动、新闻和服务;②透过用户的社会关系网络,链接图书馆的目录、线上参考馆员、主题特色网页等。

第四阶段战术执行:透过 Blog 机制,在图书馆内部与外部之间,建立①根据主题类别及时更新信息、数据、电子资源的汇总机制;②将 wiki 机制和 Facebook 机制的成果,按照用户群体和主题类别的不同,按月定期完整报道;③形成图书馆和用户之间,非行政关系(non-administrative relationship)的另类交流空间与社群。

第五阶段战术执行:透过 Instant Messenger 机制,在传统图书馆建筑内的图书馆员和隶属互联网空间一份子的图书馆网站之间,建立①不在馆内的读者服务;②推行一般咨询服务给读者,使之方便在家"随选服务"(service on demand)预定图书馆业务,节省图书馆有限空间的占有率和咨询柜台的工作量;③推行主题参考咨询服务,为特殊用户(教授及其研究课题小组)提供及时而有效率的信息检索与情报分析服务。

4 讨 论

这项实践预计达成:①扩充服务范围;②提升使用效率;③累积新式服务经验等三项目标,作为战略计划。

为达成目标,建议采用型人[16]的研究模式,一步步深化与熟悉用户行为,并且将用户行为模型与数字图书馆服务模式结合。也就是,透过创建与使用型人的方式,达到数字图书馆进行 2.0 服务的政策愿景与战略目标。

创建与使用型人的优势在于容易理解、容易归纳、容易沟通。在条件许可下，或者考虑所有型人的行为与需求，但是在有限条件下，可以从主要型人与次要型人的区别中，选择性服务或者逐一满足其服务需求。在不同阶段有不同的目标对象、功能与服务，完成对某一种类型用户的服务，确立其满意度和图书馆服务模式后，即可进行下一轮服务创新，如图2所示：

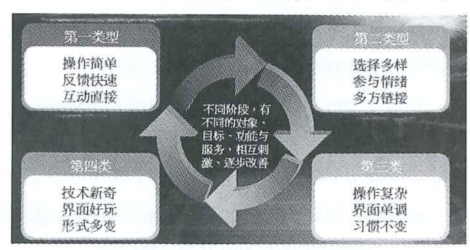


图2　透过型人提升服务

对比用户研究，型人研究预设的服务对象是个体(Individual)而不是大众(Mass)；型人模型在数字图书馆系统与技术领域中，追求的是组合不同系统的功能，而不是追求一个功能完善的系统；型人研究的动机是关心每个需要帮助的人，而不是只关心使用某套系统的人；型人模型的作用，是汇总每个教导自己如何改进系统的意见，而不是要求读者向图书馆员学习如何"熟练的"操作系统。用户研究与型人研究的区别，如图3所示：

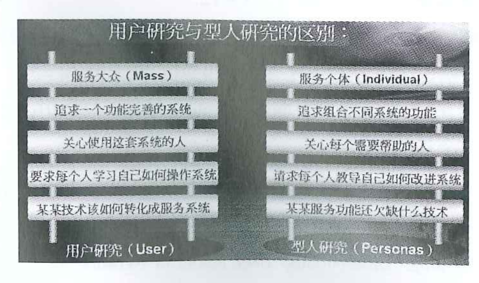


图3　用户与型人的区别

建议采用型人研究模式的原因是：传统图书馆，甚至传统数字图书馆试图通过一个理想系统再加上复杂细致的用户教育来提高用户信息行为效率，即使在讨论"个性化"时也主要是在内容选择上的个性化而不是服务方式上的个性化，这样做的背景主要是我们往往认为存在一种且只有一种理想的用户信息行为模式。但实际上，用户的心理与行为模式本身不一样，由于用户所处环境也不一样，而这些差异性又被不断丰富的网络环境解放出来并不断放大，所以我们必须认识和服从客观存在的不同的用户信息行为模式，并通过不同的信息渠道、流程、方法和交互模式等去更好地满足他们[17-18]。换句话说，我们需要逐步扩大服务范围，如图4所示：



图4　逐步扩大服务范围

换言之，创建"型人"的目的不是为图书馆服务界定一个统一的用户行为模式，以便图书馆建立一个"最好的信息服务模式或系统"。因为，理想情况是根据每个用户个人的每个细微差异来组织图书馆服务，但是如果这样实行，显然会与组织效率发生矛盾，所以一个平衡个性需求和系统组织效率的方法是对不同类型的用户进行分析归纳。

5　结　语

参考馆员通常了解图书馆资源情况，经过系统培训后，能够指引用户获取其所需信息的方式和途径。但是很少根据用户摸索后的经验来重新思考服务的方式，在完善工作业务的同时，也满足用户的需求。

这样一来，就容易形成"以采购系统为中心"(因为先买/先做系统再谈服务)、"系统永远是对的"(用户必需教育，而且必须教会他们使用系统)以及"系统成就图书馆员的存在(Information system appears where is librarian being)"(系统记录了参考馆员的工作时间和空间！)等等。

如此，可能采取了"以用户为中心"、"用户永远是对的"以及"服务成就图书馆员的存在"(whether librarian should being depends on their service)等用户行为与需求背道而驰的做法。

反之，如果先调查用户的行为、需求与特征，再拟定图书馆的新型服务策略，然后设计或者选择信息系统，最后再进行服务的做法，或许更为贴近用户行为与需求。这些工作虽然看似"啰嗦麻烦"，但是如果在前置作业上先增加一点人力、时间和经费的投入，将会为后来的服务节省更多的人力、时间和经费，而且能够准确完成目标，附带增加实证服务效果的经验。

之后制定清晰的政策、战略和战术，无论用户积极支持与否，这些尝试都会为图书馆带来三类数据：①

图书馆员是如何运用2.0系统,他们的服务过程与用户反馈是怎样的,这些资料可以透过会议记录和数据编目,成为研究档案与资料;②用户使用2.0系统所留下的网络日志、文字与图像记录,在隐私保护许可范围内,可以转化为不记名的高质量研究数据;③图书馆高层管理人员对这项服务的考核与评价,其过程所累积的经验知识,可以透过回溯追踪观察法予以记录,成为另一项研究资料。

透过以上三类研究数据的获得,未来可以估算更大的战术实现所需的成本与效益。而只有透过经验累积,才能理解用户行为与心理,从而设计图书馆服务的新功能。

本文最后建议类似的数字化服务,或者2.0服务,可以增加创建与使用型人的模式来增进服务。创建型人本身不是去固化用户行为模式,例如说只有某些或某种模式,而是更多去引导服务者认识服务对象的不同行为与心理。使用型人本身也不是最终完美的服务模式,而是设法平衡用户个性需求与图书馆组织效率。换句话说,型人模型所提供的是一套逐步实践这项工作的方法。

致谢:感谢 Prof. Ching, Ms. Diana Chen, Mr. Edward So, Ms. S. W. Lee 和 Ms. Bethany Wilkes 对本文的支持与帮助。

参考文献:

[1] O'Reilly T. What is Web2.0-design patterns and business models for the next generation of software. [2006-09-10]. http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30what-is-web-20.html.

[2] Welsch M. Neue Chancen im Portalumfeld. DINI Worksho PPersonalisierte Webportale Uni Dortmund. [2007-03-05]. http://www.dini.de/fileadmin/workshops/maerz-2007/07_welsch_portale_web20.pdf.

[3] 長澤多代.「学習指導と学校図書館」パスファインダー:[EB/OL]情報リテラシー教育. [2008-02-04]. http://naosite.lb.nagasaki-u.ac.jp.

[4] 洪小文. Research2.0. http://www.yocsef.org.cn/mcti/shonNews.jsp? newsId=100750000026.

[5] Neuhaus W. Web2.0 und der Kampf der Begriffe. Blog Mediendidaktik. [2007-08-01]. http://mediendidaktik.port07.de/docs/neuhaus_2007_04.pdf.

[6] Hoewner J. Enterprise2.0-web2.0-techonoogien in unternehmen aus sicht der kommunikation. [2007-07-07]. http://www.moderne-unternehmenskommunikation.de/.

[7] 柿泽幸宏. 企业内 Web2.0 活用 Enterprise2.0. NEC 技报,2007(60/2): 59.

[8] Koch M, Richter A, Schlosser A. Produkte zum IT-gestützten social networking in unternehmen. Wirtschaftsinformatik Springer. [2008-03-01]. http://www.springerlink.com/index/M189680X76X663G4.pdf.

[9] 渡邊聰. Web2.0時代の今、企業ブラソブイソグほこう進化する. ProlXUS. [2007-08-02]. http://japan.zdnet.com/release/story/0,3800075480,00013671p,00.htm.

[10] Stephens M. Web 2.0 & Libraries: best practices for social software. Library Technology Reports 2006. [2007-11-04]. http://www.techsource.ala.org/ltr/web-20-and-libraries-best-practices-for-social-software.html.

[11] Mackenzie C. Creating our future: workforce planning for library2.0 and beyond//Address to the public libraries building balance. PLP/Public libraries South Australia conference, Adelaide 7th. 2007.

[12] Internet society of China. 中国 Web2.0 发展现状与趋势调查报告. [2006-09-10]. http://www.internetdigital.org.

[13] 刘炜, 葛秋妍. 从 Web 2.0 到图书馆 2.0:服务因用户而变. 现代图书情报技术,2006(9):8-12.

[14] 叶晓峰, 刘记. Web 2.0 环境下的信息建构研究(II)-网站 IA 2.0 的评估:以博客站点为例. 图书情报知识,2007(9):74-79.

[15] 张晓林. 数字图书馆机制的范式演变及其挑战. 中国图书馆学报,2001(6):3-6,17.

[16] 顾立平. 基于 Web 2.0 型人的数字图书馆交互界面设计. 图书情报工作, 2008, 52(9):130-133.

[17] Ku Li-ping. Differentiated User Model of Network Information Behavior-Creating and Using Personas. [Dissertation]. Beijing: Chinese Academy of Sciences. [2009-09-22]. http://ir.las.ac.cn/handle/12502/1514.

[18] 张晓林. 关于图书馆个性化服务的思考. 国家科学图书馆研究生通讯前沿访谈(2006-04-26). [2009-11-04]. http://ir.las.ac.cn/handle/12502/2418.

〔作者简介〕顾立平,男,1978年生,高级副研究员,博士,发表论文7篇。

《图书情报工作》2010年增刊(1)征稿启事

为了给图书情报工作者提供更多的学术交流机会,使更多作者的优秀科研成果得以发表,《图书情报工作》杂志社定于2010年上半年出版《图书情报工作》增刊(1),稿件将从编辑部日常来稿中筛选,同时,我们也向业内人士广泛征文(有关图书馆学、情报学和信息管理范畴的文章,内容可涉及:基础理论研究、学科发展态势、信息资源管理、信息服务、信息技术、事业建设、专业学科建设与人才培养等等)。

投稿请注明"2010年增刊(1)"字样,并留下详细联系方式;

征文截止日期:2010年3月15日(详情请见本刊主页相关通知)

联系电话:010-82623933 010-82626611-6637 **联系人:**高 丹 王善军 E-mail:tsqbgz@vip.163.com